Ilmiy tadqiqotlar va ularning yechimlari jurnali
Aoka guvohnoma № 323759 ISSN: 3060-4818

TIJORAT BANKLARDA KORPORATIV MIJOZLARGA XIZMAT KO‘RSATISH TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH

Yusupov Abdulaziz Abubakr o‘g‘li
Andjion davlat texnika instituti talabasi
Email: yusupov43ab@gmail.com
doi.org/10.5281/zenodo.20465678

Annotatsiya: Tijorat banklarida korporativ mijozlarga xizmat ko‘rsatishni XXI-asr yangi texnologiyalarga moslashtirish muhim jarayon xisoblanadi. Bu texnologiyalar sabab tijorat banklarida mijozlarga xizmat ko’rsatish sifati va hujjatlarni rasmiylashtirish tezligi oshadi. Ushbu maqolada rivojlangan banklardagi ayrim samarali xizmat ko‘rsatish uslublari yoritiladi.
Kalit so‘zlar: Tijorat banklari, korporativ mijoz, xizmat ko‘rsatish, hujjatlar, zamonaviy.
Аннотация: Адаптация обслуживания корпоративных клиентов в коммерческих банках к новым технологиям XXI века является важным процессом. Благодаря этим технологиям повышается качество обслуживания клиентов в коммерческих банках и скорость обработки документов. В данной статье рассматриваются некоторые эффективные методы обслуживания в развитых банках.
Ключевые слова: Коммерческие банки, корпоративный клиент, обслуживание, документы, современные.
Abstract: Adapting corporate client service in commercial banks to new technologies of the XXI century is an important process. Thanks to these technologies, the quality of customer service in commercial banks and the speed of document processing increased. This article highlights some effective service methods in developed banks.
Keywords: Commercial banks, corporate client, service, documents, modern.

Kirish. XXI asr texnologiyalar va innovatsiyalar asri bo‘lib, barcha sohalarda raqamlashtirish jarayonlari jadallik bilan rivojlanmoqda. Natijada inson omilining ayrim operatsiyalardagi ishtiroki kamayib, bank xizmatlari ko‘rsatishda avtomatlashtirish va raqamli texnologiyalarning o‘rni ortib bormoqda. Shu nuqtai nazardan, tijorat banklarida korporativ mijozlarga xizmat ko‘rsatish tizimini takomillashtirish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi. Tijorat banklari mijozlarga asosan pul mablag‘lari bilan bog‘liq turli operatsiyalarni taklif etadi. Ushbu operatsiyalarning ayrimlari yuqorida qayd etilgan bo‘lib, ular mijozlarning moliyaviy ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan. Mijozlar bankka murojaat qilganida, ko‘rsatilayotgan xizmatlar haqida yetarli va aniq ma’lumotga ega bo‘lishi muhim ahamiyat kasb etadi. Bu esa o‘z navbatida mijozlarda bank haqida ijobiy fikr shakllanishiga xizmat qiladi. Shu sababli barcha tijorat banklari mijozlarga sifatli xizmat ko‘rsatishni ustuvor vazifa sifatida belgilaydi. Mijoz jismoniy yoki yuridik shaxs bo‘lishidan qat’i nazar, bank uning ehtiyojlarini to‘g‘ri aniqlashi va mos moliyaviy yechimlarni taklif qila olishi zarur. Tijorat banklari uchun daromad keltiruvchi operatsiyalarni kengaytirish bilan birga, murojaat qilgan shaxsni doimiy mijozga aylantirish muhim vazifalardan biri hisoblanadi. Amaliyotda tijorat banklari mijozlarga xizmat ko‘rsatishda ularni toifalarga ajratgan holda faoliyat yuritadi. Ya’ni jismoniy va yuridik shaxslar uchun alohida bo‘limlar tashkil etiladi. Bunday yondashuv xizmat ko‘rsatish jarayonini optimallashtiradi, ortiqcha navbatlarning oldini oladi va operatsiyalarni tezkor amalga oshirish imkonini beradi.

Asosiy qism. Tijorat banklarida korporativ mijozlarga xizmat ko‘rsatish tizimida bir qator tizimli muammolar mavjud bo‘lib, ularni bartaraf etish bank raqobatbardoshligini oshirishning asosiy sharti hisoblanadi. Ushbu muammolarga nisbatan to‘g‘ri strategik yondashuv ishlab chiqish uchun avvalo takomillashtirish konsepsiyasining ilmiy-metodologik asoslarini belgilab olish lozim. Zamonaviy ilmiy adabiyotlarda korporativ bank xizmatlarini rivojlantirish uchta asosiy uslub doirasida ko‘rib chiqiladi.

Birinchi uslub - texnologik transformatsiya: raqamli texnologiyalar orqali xizmat ko‘rsatish samaradorligi va tezligini oshirish. Ikkinchi uslub - mijozga moslashish: barcha jarayonlar va mahsulotlarni mijozning haqiqiy ehtiyojlari asosida qayta loyihalash. Uchinchi uslub - qadriyatga asoslangan sheriklik: bankni oddiy xizmat ko‘rsatuvchidan mijozning strategik moliyaviy sherigi darajasiga ko‘tarish. Tijorat banklari uchun optimal yondashuv ushbu uch uslubni integrallashtiradigan kompleks takomillashtirish modeli hisoblanadi. Ushbu model bir vaqtning o‘zida texnologik, tashkiliy va strategik o‘zgarishlarni nazarda tutadi va ularning o‘zaro uyg‘un amalga oshirilishini ta‘minlaydi. Quyida ushbu modelning asosiy yo‘nalishlari ketma-ket va tahliliy tarzda bayon etiladi.

1-yo‘nalish: Korporativ raqamli onboarding tizimini joriy etish. Tahlil natijalaridan ko‘rinib turibdiki, korporativ mijozlarni bankka jalb qilish va rasmiylashtirish jarayoni hali ham ko‘p jihatdan qog‘oz asosida va filialda amalga oshiriladi. Bu holat mijozlar uchun vaqt va operatsion xarajatlar jihatidan noqulaylik yaratadi. Ushbu muammoning hal etilishi uchun to‘liq raqamli korporativ onboarding tizimi joriy etilishi tavsiya etiladi. Raqamli onboarding tizimi quyidagi bosqichlarni o‘z ichiga oladi:

Birinchi bosqich - onlayn ariza va hujjat yuklash. Korporativ mijoz kompaniyaning ro‘yxatdan o‘tganlik guvohnomasi, ta‘sischilar haqidagi ma‘lumotlar, moliyaviy hisobotlar va boshqa talab qilinadigan hujjatlarni bank veb-sayti yoki mobil ilovasi orqali yuklaydi. Sun’iy intellekt asosidagi OCR (optik belgilarni tanish) tizimi hujjatlarni avtomatik ravishda o‘qib, ma‘lumotlar bazasiga kiritadi.

Ikkinchi bosqich - avtomatlashtirilgan tekshirish. Tizim mijoz haqidagi ma‘lumotlarni davlat registrlari (Soliq qo‘mitasi, Adliya vazirligi, Sud ijrochilar xizmati) bilan avtomatik ravishda tekshiradi va AML/KYC (pul yuvishga qarshi kurash va mijozni tanish) talablarini bajaradi.

Uchinchi bosqich - raqamli imzolash va aktivatsiya. Barcha shartnomalar va kelishuvlar elektron raqamli imzo (ERI) orqali imzolanadi va hisob raqami avtomatik tarzda ochiladi. Butun jarayon 24 soat ichida tugallanadi. Ushbu tizimni joriy etishning kutilayotgan samarasi: korporativ mijozlarni jalb qilish xarajatlarini 40–45 foizga kamaytirish, onboarding vaqtini 5–7 ish kunidan 1 ish kuniga qisqartirish va yangi mijozlar oqimini 25–30 foizga oshirish. Xalqaro tajriba shuni ko‘rsatadiki, raqamli onboarding tizimini joriy etgan banklar korporativ mijozlar sonini o‘rtacha 2 yil ichida 30–40 foizga oshirishga erishgan.

2-yo‘nalish: CRM tizimini korporativ segmentga moslashtirib joriy etish. Korporativ mijozlar bilan samarali ishlashning asosiy instrumentlaridan biri - CRM (Customer Relationship Management) tizimi hisoblanadi. CRM tizimi bank xodimlariga har bir korporativ mijoz haqida to‘liq ma‘lumotga ega bo‘lish, ularning xizmatlardan foydalanish tarixini kuzatish, ehtiyojlarini oldindan aniqlash va individual yechimlar taklif qilish imkonini beradi. Tavsiya etiladigan yondashuv - korporativ segmentga ixtisoslashtirilgan CRM modulini ishlab chiqish va mavjud tizimga integratsiya qilish. Bu modul quyidagi funksionallikni o‘z ichiga olishi lozim:

360 daraja mijoz profili. Har bir korporativ mijoz bo‘yicha bank bilan barcha aloqa nuqtalari - kreditlar, depozitlar, to‘lovlar, murojaat va shikoyatlar, munosabatlar menejeri bilan uchrashuvlar - yagona ekranda ko‘rinadigan bo‘lishi kerak. Bu holat munosabatlar menejerlariga mijoz bilan suhbatga maxsus tayyorgarlik ko‘rish va individual taklif shakllantirish imkonini beradi.

Predictive analytics. Korporativ mijozning moliyaviy oqimlari va xulq-atvori tahlili asosida tizim kreditlash ehtiyoji, depozit joylashtirish imkoniyati yoki boshqa xizmatlar bo‘yicha ehtimoliy talabni oldindan prognoz qiladi. Bu cross-selling va upselling imkoniyatlarini sezilarli darajada oshiradi.

Mijoz ketish xatarini aniqlash tizimi (Churn Prediction). Tizim mijozning bankdan ketish ehtimolini ko‘rsatkichlar asosida baholaydi va munosabatlar menejeriga oldindan ogohlantirish beradi. Bu esa bank xodimiga o‘z vaqtida chora ko‘rish va mijozni ushlab qolish imkonini yaratadi. Xalqaro tadqiqotlar ko‘rsatishicha, to‘liq funksional CRM tizimini joriy etgan banklar korporativ mijozlar saqlab qolish darajasini (retention rate) o‘rtacha 15–20 foizga oshirgan va cross-selling ko‘rsatkichini 2–2,5 barobarga yaxshilagan.

3-yo‘nalish: Korporativ kredit jarayonini qayta loyihalash. Korporativ kredit arizasini ko‘rib chiqish muddati bank mijozlarining eng ko‘p shikoyat qiladigan muammosi hisoblanadi. Ushbu muammoni hal etish uchun kredit jarayonini tubdan qayta loyihalash - Business Process Reengineering (BPR) metodologiyasini qo‘llash tavsiya etiladi. Korporativ kredit jarayonini qayta loyihalashning asosiy yo‘nalishlari quyidagilardan iborat: Hujjatlar talab darajasini optimallashtirish. Hozirda korporativ kredit uchun talab qilinadigan hujjatlar soni 15–20 ta. Jarayonni qayta tahlil qilish natijasida bu ro‘yxatni 8–10 tagacha qisqartirish mumkin, chunki bank davlat ma‘lumotlar bazalari bilan integratsiya orqali bir qator hujjatlarni mustaqil tekshira oladi. Masalan, soliq qarzdorligi ma‘lumotnomasi, davlat ro‘yxatidan o‘tganlik guvohnomasi va boshqa davlat organlari tomonidan beriladigan hujjatlarni bank o‘zi olishi mumkin. Parallel ko‘rib chiqish tizimini joriy etish. Hozirda kredit ariza ko‘rib chiqish jarayonida bo‘limlar ketma-ket ishlaydi: avval kredit bo‘limi, so‘ng xavf-xatarlar bo‘limi, undan keyin yuridik bo‘lim. Bu jarayonni parallel tarzda qayta tashkil etish mumkin - ya‘ni barcha bo‘limlar bir vaqtning o‘zida o‘z baholashlarini amalga oshiradi. Bu yondashuv ko‘rib chiqish vaqtini 40–50 foizga qisqartirishi mumkin. Kredit skoring modelini kuchlaytirish. Kichik va o‘rta korporativ mijozlar uchun avtomatlashtirilgan kredit skoring modelini ishlab chiqish tavsiya etiladi. Ushbu model mijozning moliyaviy ko‘rsatkichlari, to‘lov tarixi, bank bilan munosabat davomiyligi va tarmoq tahlili asosida kredit reyting ballini avtomatik hisoblab chiqadi. Bu yondashuv kichik miqdordagi korporativ kreditlar uchun ko‘rib chiqish muddatini 7–10 ish kunidan 1–2 ish kuniga qisqartirish imkonini beradi.

Kutilayotgan natijalar: kredit ko‘rib chiqish muddatini o‘rtacha 2,4 ish kunidan 1,2 ish kuniga qisqartirish, hujjatlar talab ro‘yxatini 40 foizga kamaytirish, kredit arizalarining rad etilish sabablarini mijozga tushuntirishni tizimlashtirish va shu orqali mijozlar qoniqishi ko‘rsatkichini (NPS) 10–15 ball oshirish.

Xulosa. So‘nggi yillarda raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi an’anaviy xizmat ko‘rsatish modellarini tubdan o‘zgartirmoqda va banklar oldiga yangi imkoniyatlar bilan birga yangi talablarni ham qo‘ymoqda. O‘zbekistonda korporativ to‘lovlarning 87 foizining elektron tarzda amalga oshirilayotganligi ushbu o‘zgarishning amaliy ko‘rinishidir. Korporativ sektor tijorat bankining nafaqat asosiy daromad manbai, balki uning likvidlik bazasi, raqobatbardoshligi va strategik barqarorligining poydevoridir. O‘zbekiston tijorat banklarida korporativ kredit portfeli 2022–2024 yillarda 178 trillion so‘mdan 320 trillion so‘mga - 79,4 foizga - o‘sdi. Ushbu raqamlar korporativ segmentning O‘zbekiston bank tizimida tutgan o‘rnini va bu yo‘nalishda xizmat sifatini uzluksiz yaxshilab borishning strategik zaruratini yaqqol ko‘rsatadi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2024 yilgi yillik hisoboti. - https://cbu.uz (murojaat: 15.04.2025)

2. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2024 yilgi statistik hisoboti. - https://cbu.uz (murojaat: 12.04.2025)

3. O‘zbekiston Respublikasi Markaziy bankining 2022–2024 yillar pul-kredit siyosati asosiy yo‘nalishlari to‘g‘risida hisoboti - https://cbu.uz (murojaat: 12.04.2025)

4. O‘zbekiston Respublikasi Statistika agentligining 2024 yilgi investitsiyalar to‘g‘risidagi hisoboti. - https://stat.uz (murojaat: 19.04.2025)

5. O‘zbekiston banklari assotsiatsiyasining 2024 yilgi reytingi va tahliliy hisoboti. - https://banks.uz (murojaat: 17.04.2025)

6. McKinsey & Company. “The Future of Corporate Banking in Emerging Markets”, 2024 hisoboti - https://mckinsey.com (murojaat: 22.04.2025)

7. Jahon banki (World Bank). “Financial Sector Development in Uzbekistan”, hisoboti 2023. - https://worldbank.org/uzbekistan (murojaat: 20.04.2025)

8. Jahon banki (World Bank). “Digital Financial Services in Uzbekistan”, 2024 hisoboti. - https://worldbank.org/uzbekistan (murojaat: 20.04.2025)

9. Deloitte. “The Future of Relationship Banking”, 2023 hisoboti - https://deloitte.com (murojaat: 24.04.2025)